

SŁOWA, KTÓRE LECZĄ

KOMUNIKACJA Z OSOBAMI DOŚWIADCZAJĄCYMI
PRZEMOCY
I DOZNAJĄCYMI MOWY NIENAWIŚCI

program szkoleniowy



Agata Potkaj, Krzysztof Rubas

SŁOWA, KTÓRE LECZĄ

Komunikacja z osobami doświadczającymi przemocy i doznającymi mowy nienawiści

Opracowanie:

1 - 25

Agata Potkaj - psycholog, specjalista psychoterapii osób uzależnionych i współcertyfikowany specjalista w zakresie pomocy osobom doznającym przemocy w rodzinie, certyfikowany specjalista w obszarze przeciwdziałania przemocy (KCPU), profilaktyk, trener programów korekcyjno – edukacyjnych dla osób stosujących przemoc w rodzinie.

Współpraca:

Krzysztof Rubas - pedagog, certyfikowany specjalista psychoterapii i rehabilitacji osób uzależnionych i współuzależnionych, certyfikowany specjalista w zakresie pomocy osobom doznającym przemocy w rodzinie, certyfikowany specjalista w obszarze przeciwdziałania przemocy (KCPU), profilaktyk, trener programów korekcyjno – edukacyjnych dla osób stosujących przemoc w rodzinie.



Współfinansowane przez
Unię Europejską



DROGA

Olsztynek 2025 r.

Spis treści

Sesja 1	3
Podstawy komunikacji	
Sesja 2	9
Rozmowa bezpośrednia z osobą doświadczającą przemocy, czyli jak mówić i jak słuchać.	
Sesja 3	13
Style komunikacji i bariery w komunikacji.	
Sesja 4	17
Konflikty komunikacyjne z osobami doświadczającymi przemocy domowej i mowy nienawiści	
Sesja 5	22
Wpływ pokrzywdzenia przestępstwem i PTSD na komunikację.	
Sesja 6	26
Rozpoznawanie potrzeb ofiary pokrzywdzonej przestępstwem.	

Komunikacja z ofiarami przestępstw

WSTĘP

Jeśli chcesz lepiej zrozumieć, jak skutecznie komunikować się z osobami, które doświadczyły mowy nienawiści, ta publikacja jest dla Ciebie. Jej lektura pokaże ci jak prowadzić szkolenia dla praktyków pracujących z ofiarami przestępstw. Dowiesz się z niej jak wrażliwie reagować na potrzeby ofiar, budować zaufanie i wspierać ich procesy uzdrawiania. Zrozumienie specyfiki mowy nienawiści jest kluczowe do udzielenia skutecznej pomocy. Mowa nienawiści wywołuje głębokie poczucie krzywdy, bezsilności i izolacji u ofiar. Mowa nienawiści dotyka osoby wykluczane ze względu na ich cechy tożsamościowe, takie jak rasa, religia, orientacja seksualna czy pochodzenie, i przybiera formę agresji werbalnej lub symbolicznej, co w efekcie prowadzi do poczucia odrzucenia, wyobcowania oraz lęku przed ponownym zranieniem, co znacząco utrudnia powrót do normalności. Skuteczna komunikacja z ofiarami przestępstw mowy nienawiści wymaga dużej wrażliwości, cierpliwości oraz świadomości specyficznych potrzeb, które mogą mieć osoby dotknięte przemocą fizyczną lub/i werbalną. Podczas szkolenia poznasz techniki słuchania aktywnego, empatycznego reagowania oraz budowania relacji opartych na zaufaniu. Ważnym elementem będzie także nauka rozpoznawania subtelnych sygnałów świadczących o traumie, które często nie są wyrażane bezpośrednio. Dzięki zdobytej wiedzy i umiejętnościom będziesz mógł efektywnie wspierać ofiary w ich procesie zdrowienia, pomagając im odzyskać poczucie godności i bezpieczeństwa.

Sesja 1

Podstawy komunikacji

"Komunikować się" - to tyle, co "utrzymywać z kimś kontakt, kontaktować się; udzielać się otoczeniu". A więc "komunikowanie" - to podstawa porozumienia społecznego.

Komunikowanie, czyli zdolność lub umiejętność porozumiewania się, jest procesem złożonym; polega on na przekazywaniu wiadomości pomiędzy ludźmi i wśród ludzi. Podstawowym narzędziem komunikacji jest język. W procesie porozumiewania się ludzie dążą do dzielenia się znaczeniami za pośrednictwem znaków, symboli i kodów (dźwięki, litery, słowa), służących do formułowania informacji (komunikatów). Komunikowanie może być realizowane przez wypowiedzi ustne, pisemne i różne formy wizualne oraz tzw. mowę ciała. Wiadomość przekazywana przez nadawcę dociera do odbiorcy tzw. kanałem komunikacyjnym (wzrok, słuch lub węch).

Komunikowanie może być jednokierunkowe lub dwukierunkowe. W pierwszym przypadku nadawca przekazuje informacje bez oczekiwania ich potwierdzenia przez odbiorcę, a w drugim - nadawca uzyskuje potwierdzenie przekazanej informacji, np. w formie pytań zadawanych przez odbiorcę. Komunikacja werbalna - to sposób, w jaki ludzie komunikują się (wysyłają i odbierają komunikaty) za pomocą słów. Komunikacja werbalna jest działaniem intencjonalnym. Komunikacja niewerbalna - to sposób, w jaki ludzie komunikują się (wysyłają i odbierają komunikaty) bez używania słów, tj. za pomocą pozawerbalnych dźwięków mowy (np. intonacja, szybkość mówienia, tembr i ton głosu, westchnięcia, pomruki), mimiki twarzy, gestów, ruchów i pozycji ciała, sposobu patrzenia, dotyku. Komunikacja niewerbalna może być działaniem intencjonalnym lub nieintencjonalnym. Komunikaty niewerbalne istotnie wspomagają werbalne, nadają im czytelność i wyrazistość. Wiedza z tego zakresu oraz umiejętności komunikacji werbalnej i niewerbalnej z pewnością przydadzą się każdej osobie.

Pisanie

Warto wiedzieć, że ktoś, kto czyta nasze dokumenty sporządzone np. pod kątem z osobą doświadczającą przemocy, wyrabia sobie na tej podstawie zdanie na nasz temat. Liczy się nie tylko treść merytoryczna - czyli to, co udało nam się zrobić i z jakim wynikiem - ale także podejście do tematu, sposób jego prezentacji zarówno w aspekcie wizualnym, jak i treściowym. Mówi to wszak wiele o ich autorze.

Ujęte w punktach zasady pisania to:

- * zwięzła forma, konkretna treść - pozbawiona ogólników;
- * schludny, efektowny wygląd;
- * rozmieszczenie tekstu na stronie w sposób ułatwiający jego czytanie;
- * interesujący i nieszablonowy sposób przedstawienia problemu i podjętych działań;
- * zasygnalizowanie związku emocjonalnego (np. w czasie rozmowy Pani przedstawiała sytuację w sposób opisowy czym budziła ciekawość lub w czasie rozmowy odczuwałem irytację, bo musiałem o ten sam problem pytać się kilka razy).

Należy pamiętać o tym, by być wiarygodnym. Jeżeli piszesz, że byłeś zaciekawiony lub zirytowany, niech to będzie prawda.

Rozmowa telefoniczna

W rozmowie telefonicznej nie widzisz osoby, z którą rozmawiasz i nie możesz reagować na jej zachowanie. Tymczasem ona odbiera sygnały nie tylko z treści tego, co mówisz, ale także poprzez ton Twojego głosu, ponieważ zależy on od wielu czynników; warto więc zapamiętać kilka podstawowych zasad, których przestrzeganie zapobiega najpoważniejszym błędom.

Komunikacja z ofiarami przestępstw

Oto kilka zasad, o których warto pamiętać sięgając po słuchawkę telefonu:

*Dzwoni wtedy, kiedy miałeś to zrobić (o ile wcześniej się na to umawiałeś). Punktualność i terminowość to cechy bardzo cenione i pożądane, a załatwianie spraw przez telefon to zupełnie inna dziedzina komunikacji niż niezobowiązujące lub towarzyskie: "Słuchaj, dzwonił się jakoś w tygodniu".

* Przygotuj się do rozmowy; zrób sobie plan tego, co chcesz powiedzieć. Pamiętaj, że telefon to narzędzie komunikacji krótkiej i konkretnej.

* Przedstaw się imieniem i nazwiskiem, od razu osadzając swoją osobę we właściwym kontekście ("dzwonię w związku ze sprawą, którą poruszaliśmy na komisariacie"; "dzwonię w związku ze sprawą Pana X", itp.).

* Pamiętaj o tytułach osób, z którymi rozmawiasz i tych, o których mówisz (jeśli to np. sędzia, prokurator, lekarz, itp.).

* Mów niezbyt głośno, spokojnie i wyraźnie.

* Pamiętaj, aby czasami uśmiechnąć się do osoby, z którą rozmawiasz; choć tego nie widać, to słycać! Najtrudniejsza rozmowa stanie się wtedy sympatyczniejsza dla obu stron.

* Powinieneś - w miarę możliwości - dążyć do konstruktywnego końca, a więc na przykład: ustalenia terminu spotkania lub daty i godziny następczej rozmowy telefonicznej.

Materiały dla uczestników sesji 1.

Opisz jak powinny być zdefiniowane podstawowe zachowania niewerbalne.

Czy mam problemy z zachowaniem poniższych zasad pisania.

Zasady rozmowy telefonicznej.

Sesja 2

Rozmowa bezpośrednia z osobą doświadczającą przemocy, czyli jak mówić i jak słuchać.

W procesie komunikacji zawiera się świadome oddziaływanie na odbiorców, zakładające właściwy dobór środków przekazu treści. Jednak w różnym stopniu potrafimy kontrolować to, co komunikujemy; czasami nasze przekazy są nieuświadomione, a nawet - odbywają się bez naszej wiedzy i woli. Wygląd, mimika i wyraz twarzy mówią o nas wiele naszym rozmówcom. Informacją są również niekontrolowane zachowania ciała. W czasie rozmowy z osobą doznającą przemocy ważne jest, jaką przybierasz postawę. Nie odchylaj się do tyłu i nie opieraj o biurko czy stół. Kiedy mówisz - możesz się nieznacznie przechylić w kierunku rozmówcy. Zarówno postawa zbyt swobodna, jak i zbyt skrępowana, nie pomoże Ci w zbudowaniu dobrego wizerunku. Ręce trzymaj swobodnie na kolanach, można je spleść. Nie unikaj wzroku Twojego rozmówcy, patrz mu często w oczy, zwłaszcza kiedy mówi, albo kiedy Ty mówisz coś szczególnie istotnego. To dla niego także ważny komunikat. Świadczy on o Twoim spokoju, pewności siebie, o szczerości i odwadze. Twój wygląd też jest ważnym komunikatem. Wyrażasz nim stosunek do drugiej osoby oraz mówisz o sobie, do jakiej grupy społecznej należysz, jakie wartości szanujesz itd. Zadbaj więc o odpowiedni wygląd. Na ważne spotkania przychodź co najmniej wcześniej. Spóźnieniem zrobisz złe wrażenie. Świadczy ono negatywnie o Twojej solidności i może być odebrane jako brak szacunku do osoby, z którą się umówiłeś. Poza tym, jeśli wbiegniesz zdyszany, w pośpiechu rozpoczniesz rozmowę; jeśli podasz spoconą rękę - wzbudisz odruchową niechęć. Ważne jest, aby mieć chwilę czasu na odpoczynek, zebranie myśli i poprawienie wyglądu. Podstawową formą komunikowania treści jest nie tylko mówienie, ale i słuchanie. Właściwie słuchając - budujesz dobry klimat rozmowy, a także odbierasz ważne i przydatne Ci informacje.

Komunikacja z ofiarami przestępstw

Jak słuchać?

robimy przerwę po każdej wypowiedzi naszego rozmówcy, nie spieszymy się z odpowiedzią, powtarzamy część wypowiedzi (własnymi słowami, tak jak zrozumieliśmy), tak abyśmy i my sami i nasz rozmówca mieli pewność, że mówimy o tym samym, zadajemy pytania, żeby lepiej zrozumieć, dajemy werbalne (aha) i niewerbalne (skinienie głowy) sygnały, że podążamy za tym, co przekazuje rozmówca, wyrażamy uczucia (mimicznie i werbalnie), nie proszeni - nie radzimy. Wszystkie Twoje delikatnie nadawane sygnały mają ułożyć się w docierający do drugiej osoby komunikat, że generalnie aprobujesz to, co słyszysz, podzielasz ten punkt widzenia, masz zbliżoną ocenę tego, co słyszysz.

Na mówienie, a raczej na odbiór naszego słownego przekazu składa się:

- * 55% - to, jakie robimy wrażenie;
- * 38% - ton głosu;
- * 7% - treść

O tym, jakie robimy wrażenie, decyduje zachowanie i to, co rozmówca wie o nas. Dlatego należy dbać o swój wizerunek na każdym etapie kontaktu z ludźmi. Ton głosu zależy od Twojego nastroju i nastawienia do osoby, z którą rozmawiasz; ważne jest więc pozytywne nastawienie do rozmówcy. Pomożesz sobie w wytworzeniu takiego nastroju, kiedy będziesz się starał myśleć i mówić dobrze na temat czekającej Cię rozmowy. Treść, choć stanowi tylko 7% przekazu, jest bardzo ważna; składa się na to ogólna wiedza osoby będącej nadawcą komunikatu oraz znajomość danego tematu, a także zdolność ładnego i zrozumiałego wypowiadania się, która wiąże się z odczytaniem i doświadczeniem w prowadzeniu rozmów.

Jak mówić?

- * wyrażamy opinię zwięźle i na temat;
- * mówimy o faktach i o swoich uczuciach, a nie o drugiej osobie (np. "boli mnie kiedy widzę, że on może wracać później do domu niż ja" a nie "jesteście niesprawiedliwi, pozwalacie mu na więcej niż mnie");
- * robimy wszystko, aby druga strona nas rozumiała;
- * panujemy nad emocjami, staramy się mówić spokojnie;
- * posługujemy się językiem zrozumiałym dla drugiej strony, nie używamy slangu i żargonu.

Komunikacja z ofiarami przestępstw

Stosując powyższe zasady - masz zdecydowanie większą szansę nie tylko na pełniejsze kontakty z ludźmi, ale także na zdobycie szacunku.

Pamiętaj jednak, że komunikacja to droga dwukierunkowa, wymagająca zaangażowania obu stron: zarówno nadawcy, jak i odbiorcy. Jednak im więcej włożysz wysiłku i starań w porozumienie ze swoim rozmówcą, tym większą masz szansę na nawiązanie lepszego kontaktu z drugim człowiekiem.

Element komunikacji niewerbalnej

Opis

Postawa

Kontakt wzrokowy

Wyraz twarzy

Ton głosu

Kiwanie głową

Ruchy rąk i gestykulacja

Osobista przestrzeń

Zasady pisania

Komunikacja z ofiarami przestępstw

Opis

Zwięzła forma, konkretna treść - pozbawiona ogólników / schludny, efektowny wygląd / rozmieszczenie tekstu na stronie w sposób ułatwiający jego czytanie / interesujący i nieszablonowy sposób przedstawiania problemu i podjętych działań / zasygnalizowanie związku emocjonalnego

Materiały dla uczestników sesji 2

Wskazówki do aktywnego słuchania

robimy przerwę po każdej wypowiedzi naszego rozmówcy, nie spieszymy się z odpowiedzią;

powtarzamy część wypowiedzi (własnymi słowami, tak jak rozumieliśmy), tak abyśmy i my sami i nasz rozmówca mieli pewność, że mówimy o tym samym;

zadajemy pytania, żeby lepiej zrozumieć;

dajemy werbalne (dłonie) i niewerbalne (skinienie głowy) sygnały, że podążamy za tym, co przekazuje rozmówca;

wyrażamy uczucia (mimicznie i werbalnie);

nie proszeni - nie radzimy

Wskazówki do konstruktywnego mówienia.

wyrażamy opinię zwięźle i na temat;

mówimy o faktach i o swoich uczuciach, a nie o drugiej osobie;

robimy wszystko, aby druga strona nas rozumiała;

panujemy nad emocjami, staramy się mówić spokojnie;

posługujemy się językiem zrozumiałym dla drugiej strony, nie używamy slangu i żargonu.

Sesja 3

Style komunikacji i bariery w komunikacji, style komunikacji: typ agresywny i typ bierny

Bierność, czyli brak asertywności, to niezdolność do obrony własnych praw w sposób odpowiedni do sytuacji. Komunikacja agresywna, to ochrona własnych praw kosztem innych. Jest bezpośrednia, lecz nieszczerza, bo nie ujawnia prawdziwych uczuć tylko złość lub gniew. Celem tego rodzaju komunikacji jest zdominowanie, skompromitowanie albo pomniejszanie rozmówcy.

Typ bierno-agresywny

Bierność połączona z agresją to niebezpośredni sposób na okazanie złości. Człowiek bierno-agresywny lekceważy prawa rozmówcy, ale nie ciska się tak jak ktoś agresywny. Celem zachowań bierno-agresywnych jest wywieranie władzy na innych poprzez wzbudzanie w nich poczucia winy lub pomijanie niepożądanych tematów.

Typ manipulacyjny

Zgodnie z definicją Wielkiego słownika wyrazów obcych i trudnych pod redakcją A. Markowskiego i R. Pawelca, manipulacja to „świadome, nieuczciwe sterowanie poglądami lub działaniami ludzi, którzy realizują cele wcześniej im obce i niepotrzebne, jednak zgodne z wolą manipulanta”.

Typ asertywny

Człowiek asertywny chroni swoje prawa, jednocześnie nie pogwałcając praw innych. Bezpośrednio, szczerze i odpowiednio do sytuacji pokazuje swoje uczucia, opinie i przekonania, Szanuje rozmówcę.

Komunikacja z ofiarami przestępstw

Bariery w komunikacji

BARIERY PO STRONIE NADAWCY

- Posługiwanie się niezrozumiałym językiem specjalistycznym
- Duża różnica w pozycji zawodowej, społecznej
- Nastawienie do odbiorcy czy tematu
- Chaotyczność lub zbytnia szczegółowość wypowiedzi
- Brak informacji na temat odbiorcy
- Nieumiejętność stanięcia po „drugiej stronie”
- Nudna forma prezentacji, lub nadmiar atrakcji
- Nie branie pod uwagę reakcji odbiorcy
- Nie upewnianie się czy odbiorca rozumie informację
- Pobudzenie emocjonalne
- Wady wymowy, mała siła głosu

BARIERY PO STRONIE ODBIORCY

- Nastawienie do odbiorcy
- Nastawienie do tematu
- Brak wiedzy na temat zagadnienia, lub zbyt duża wiedza
- Nieznajomość słownictwa specjalistycznego
- Zaabsorbowanie innymi sprawami, brak czasu
- Pobudzenie emocjonalne

PSYCHOLOGICZNE BARIERY W KOMUNIKACJI

OSĄDZANIE

1. Krytykowanie
2. Obrażanie
3. Orzekanie
4. Chwalenie połączone z oceną

Komunikacja z ofiarami przestępstw

DECYDOWANIE ZA INNYCH

1. Rozkazywanie
2. Grożenie
3. Moralizowanie
4. Nadmierne, niewłaściwe wypytywanie

UCIEKANIE OD CUDZYCH PROBLEMÓW

1. Doradzanie
2. Zmienianie tematu
3. Logiczne argumentowanie
4. Pocieszanie

Pamiętajmy

- Jako nadawca mamy wpływ *tylko* na zmniejszenie barier po swojej stronie
- Przygotowując komunikat należy wiedzieć, jaki jest odbiorca.
- Mówiąc do kogoś musimy wiedzieć:
 1. Dlaczego mówię to właśnie tej osobie?
 2. Co chcę, aby ta osoba usłyszała?
- Cechy dobrze podanego komunikatu:
 1. Odbiorca otrzyma komunikat
 2. Odbiorca zainteresuje się komunikatem
 3. Odbiorca zrozumie komunikat
- Cechy dobrze zredagowanego komunikatu
 1. Do kogo jest adresowany?
 2. Czego dotyczy?
 3. Główna treść
 4. Gdzie można uzyskać dodatkowe informacje?

Materiały dla uczestników sesji 3

W poniższej tabeli zaznacz z jaką częstotliwością stosujesz poszczególne style komunikacji z osobami doświadczającymi przemocy domowej.

Nazwa stylu komunikacji

1 - nigdy

2 - rzadko

3 – średnio często

4 - często

5 - zawsze

Typ bierny

Typ agresywny

Typ bierno-agresywny

Typ manipulacyjny

Typ asertywny

Sesja 4

Konflikty komunikacyjne z osobami doświadczającymi przemocy domowej.

Słowo konflikt pochodzi od łacińskiego „conflictus”, co oznacza zderzenie. Często konflikt określa się w komunikacji jako sprzeczność dążeń, niezgodność interesów, poglądów, kolizję, spór, zatarg, różnicę zdań, sprzeczkę. Konflikty istniały zawsze i w przyszłości na pewno ich nie zabraknie. Dlaczego tak być musi? Jakie są przyczyny konfliktów komunikacyjnych? Do konfliktu w komunikacji może dojść wówczas, gdy inni nie chcą nam pomóc lub blokują osiągnięcie naszych celów w trakcie rozmowy. Można powiedzieć, że konflikt powstaje gdy:

- istnieją wyodrębnione strony (osoba doświadczająca przemocy domowej i „pomagacz” mają niejednokrotnie inne sprecyzowane dążenia)
- istnieje współzależność społeczna tzn. osoba doświadczająca przemocy domowej nie może osiągnąć swoich celów bez udziału i zgody innych
- zdarza się, że strony nie pomagają sobie w osiągnięciu celów, stanowią przeszkodę lub blokują realizację dążeń

Równocześnie konflikt komunikacyjny może tworzyć strony i współzależność, których wcześniej nie było.

Psychologiczne warunki powstawania konfliktu.

Konflikt to zjawisko społeczne. Jego autorami są ludzie. Pojawienie się konfliktu komunikacyjnego zależy od tego jak postrzegana i rozumiana jest sytuacja oraz czy i jakie działania zostaną podjęte przez strony. Ta sama sytuacja przez jednych może być postrzegana jako konfliktowa, przez innych zaś nie.

Komunikacja z ofiarami przestępstw

Przebieg konfliktu zależy od wielu czynników. Mogą pojawiać się:

- problemy wynikające z relacji między ludźmi
- problemy związane z dostępem do informacji
- problemy związane ze strukturą sytuacji
- odmienne wartości
- różnorodne interesy i potrzeby stron

Każdy z tych czynników niezależnie może stworzyć źródło konfliktu, jak również decydować o jego przebiegu.

Materiały dla uczestników sesji 4.

Konflikt relacji

Nazwa zachowania

1 - nigdy

2 - rzadko

3 - średnio

4 - często

5 - zawsze

Czy zdarza Ci się postrzegać innych ludzi negatywnie mimo braku wcześniejszych doświadczeń komunikacyjnych? Czy zdarzyło Ci się przeżywać silne negatywne emocje wobec osób, które doświadczają przemocy domowej?

Czy zdarzyło Ci się posługiwać stereotypami w trakcie rozmowy z osobą doznającą przemocy domowej? (np. sama sobie na to zastrzyła)?

Czy zdarzyło Ci się udowadniać własne racje podczas rozmowy z osobą doświadczającą przemocy?

Konflikt danych

Nazwa zachowania

- 1 - nigdy
- 2 - rzadko
- 3 - średnio
- 4 - często
- 5 - zawsze

Czy zdarzyło Ci się irytować na brak informacji i nie podawanie ich przez osobę doświadczającą przemocy?

Czy zdarzyło Ci się błędnie rozumieć informacje podawane przez osobę doświadczającą przemocy domowej?

Czy zdarzyło Ci się inaczej interpretować informacje podawane przez osobę doznającą przemocy?

Konflikt wartości

Nazwa zachowania

- 1 - nigdy
- 2 - rzadko
- 3 - średnio
- 4 - często
- 5 - zawsze

Czy zdarzyło Ci się negatywnie postrześć osobę doświadczającą przemocy domowej ze względu na inną religię czy pielęgnowanie innych tradycji?

Czy zdarzyło Ci się krytykować osobę doświadczającą przemocy domowej ze względu na pielęgnowanie przez nią innych wartości dnia codziennego?

Czy doświadczyłeś, że wartości związane z własnym „Ja” prowokowały do powstania konfliktu komunikacyjnego?

Komunikacja z ofiarami przestępstw

Konflikt strukturalny

Nazwa zachowania

- 1 - nigdy
- 2 - rzadko
- 3 – średnio
- 4 - często
- 5 - zawsze

Czy nierówna kontrola zasobów była przyczyną do powstania konfliktu komunikacyjnego (np. różny poziom wiedzy)?

Czy nierówny rozkład sił był przyczyną do powstania konfliktu komunikacyjnego (któraś ze stron może dużo więcej)?

Czy ograniczenia czasowe były przyczyną do powstania konfliktu komunikacyjnego?

Czy aranżacja sytuacji lub rozmieszczenie była przyczyną do powstania konfliktu komunikacyjnego?

Czy różne role społeczne były przyczyną do powstania konfliktu komunikacyjnego?

Konflikt interesów

Nazwa zachowania:

- 1 - nigdy
- 2 - rzadko
- 3 – średnio
- 4 - często
- 5 - zawsze

Czy potrzeby rzeczowe (np. czas i podział pracy) były przyczyną powstania konfliktu komunikacyjnego z osobą doświadczającą przemocy domowej?

Czy potrzeby proceduralne (np. nadmierna ilość dokumentów) były przyczyną powstania konfliktu komunikacyjnego z osobą doświadczającą przemocy domowej?

Czy potrzeby psychologiczne (np. poczucia własnej wartości, godności, szacunku, zaufania) były przyczyną powstania konfliktu komunikacyjnego z osobą doświadczającą przemocy domowej?

Omówione typy konfliktów stanowią części składowe sytuacji konfliktowej. Schematycznie można je przedstawić jako koło konfliktu.

Komunikacja z ofiarami przestępstw

Przebieg konfliktu komunikacyjnego w dużej mierze zależy od tego, które jego składowych odgrywają rolę dominującą. Na przykład nierozwiązane konflikty relacji, wartości czy danych sprzyjają narastaniu wrogości. Mogą się też wzajemnie wzmacniać. Na przykład, różna interpretacja posiadanych informacji (konflikt danych) sprzyja tworzeniu podejrzeń o manipulację (konflikt relacji) czy niemoralności (konflikt wartości). W takiej sytuacji ludzie całkowicie koncentrują się na tych aspektach konfliktu. Nie są zatem w stanie rozmawiać o rozwiązaniu problemu, ani zastanawiać się nad strukturą sytuacji.

Sesja 5

Wpływ pokrzywdzenia przestępstwem i PTSD na komunikację

Pokrzywdzonym jest każdy człowiek, który wskutek jakiegokolwiek przestępstwa doznał uszczerbku na zdrowiu (fizycznym bądź psychicznym), szkód materialnych i niematerialnych (krzywd) bądź innych negatywnych skutków przestępstwa (pokrzywdzeń). Skutki przestępstwa mogą ponosić osoby najbliższe pokrzywdzonego bądź pozostające na jego utrzymaniu, które w przypadku jego śmierci mogą wykonywać prawa pokrzywdzonego.

Pokrzywdzenie przestępstwem wywiera duży wpływ na funkcjonowanie człowieka. Przebieg procesu radzenia sobie ze zdarzeniem przestępczym zwłaszcza przy zagrożeniu zdrowia i /lub życia może zachodzić w następujących fazach:

1. SZOK

Kilka minut po zdarzeniu, lub nawet godzin czy dni – odrętwienie, zniechęcenie fizyczne i psychiczne, trudności z nawiązaniem kontaktu, zdaje się, że osoba pokrzywdzona nic nie czuje.

2. DEZORGANIZACJA

Dociera to co się stało, wywołuje to nagrodzenie się wielu silnych emocji, które gwałtownie poszukują ujścia, zachowania mogą wydawać się niespójne, „dziwne”, chaotyczne i gwałtowne (czasem nawet agresywne, może wystąpić sięganie po używki w celu złagodzenia bólu psychicznego). Mogą uruchomić się mechanizmy obronne tj. zaprzeczanie i wyparcie. W tej fazie ofiara może nie wzbudzać sympatii ani współczucia, może wydawać się wręcz irytująca. Osądzanie tego może wtórnie wiktyimizować. Nie dostrzega się w niej prawdziwej ofiary a ona potrzebuje interwencji i pomocy.

3. REORGANIZACJA

Często występuje rezygnacja, smutek, depresja, emocje łagodniejsze, ale mogą przejść w brak sensu życia, braku poczucia bezpieczeństwa, izolację społeczną. Również można się pomylić, że nie chce pomocy.

Materiały dla uczestników sesji 5.

ĆWICZENIE 5.1:

Podaj przykłady z twojego doświadczenia zawodowego, gdy miałeś kontakt z ofiarami przestępstwa w różnych fazach procesu radzenia sobie ze zdarzeniem przestępczym.

Zaznacz z jakimi zachowaniami się spotkałeś i podaj konkretne przykłady.

Fazy procesu, zachowania, konkretne przykłady zachowań, wypowiedzi.

SZOK

odrętwienie, zneruchomienie fizyczne i psychiczne, trudności z nawiązaniem kontaktu, zdaje się, że osoba pokrzywdzona nic nie czuje.

DEZORGANIZACJA

zachowania niespójne, „dziwne”, chaotyczne i gwałtowne, zachowania agresywne, stan po zażyciu używek, mechanizmy obronne tj. zaprzeczanie i wyparcie.

REORGANIZACJA

rezygnacja, smutek, depresja, brak sensu życia, braku poczucia bezpieczeństwa, izolowanie się społeczne

U niektórych osób, które przeżyły akty przestępcze może wystąpić pourazowe zaburzenie stresowe - PTSD. Charakterystycznymi objawami są:

1. Powtórne przeżywanie stresującego wydarzenia:

- powracające natrączywe wspomnienia związane z wydarzeniem
- powracające koszarne sny o wydarzeniu
- gorsze samopoczucie w sytuacji zetknięcia się z okolicznościami przypominającymi wydarzenie stresujące lub związanymi z nim

Komunikacja z ofiarami przestępstw

2. Uporczywe unikanie lub wybierania unikania okoliczności przypominających lub związanych ze stresorem:

- unikanie myśli lub uczuć związanych z wydarzeniem
- unikanie działań lub sytuacji, które mogłyby wywołać wspomnienia o wydarzeniu
- niepamięć wydarzenia

3. Utrzymujące się objawy zwiększonego pobudzenia:

- trudności z zasypianiem lub podtrzymaniem snu
- drażliwość lub wybuchy gniewu
- trudności w koncentrowaniu się
- nadmierna czujność
- przesadna reakcja na bodziec
- wzmożona reakcja zaskoczenia

Mało celowe ruchy ciała (wzdryganie ramionami, ruchy głową, zmiana pozycji ciała) jako reakcja na nagły, nieoczekiwany bodziec z otoczenia: słuchowy, wzrokowy itp.

Sesja 6

Rozpoznawanie potrzeb ofiary pokrzywdzonej przestępstwem

Wtórna wiktyimizacja - wtórne zranienia, doznanie krzywdy ze strony innych osób (otoczenia, rodziny, instytucji, mediów) to nacechowane brakiem empatii, krzywdzące postawy, opinie, stereotypy, skutkujące obwinieniem, potępieniem, stygmatyzowaniem ofiary, często powodują wycofanie się ofiar z działania.

Wiktyimizacja w systemie pomocy może przybrać następujące formy:

- Lekceważące lub obojętne postawy urzędników
- Brak empatii, rozumienia funkcjonowania osoby po doznanej traumie
- Sugerowanie odpowiedzialności za to co spotkało ofiarę
- Sugerowanie sprowokowania sprawcy
- Wypalenie zawodowe
- Miejsce przesłuchań
- Częste lub zbyt długie, niedelikatne przesłuchania
- Konieczność wielokrotnego i różnym osobom opowiadania o traumie (policja, MOPS, terapeuci)
- Pytania zbyt osobiste nie związane z przestępstwem
- Zawili język procedur
- Udział w procesie - konfrontacja ze sprawcą, jego wersją, krzywdzącymi pytaniami jego obrońców czy świadków

Pomagać nie krzywdząc to:

- umiejętność bycia empatycznym, aby zrozumieć ból drugiego człowieka
- rozumienie psychologii zachowań osób po traumatycznych przeżyciach
- rozumienie psychologii zachowań osób po traumatycznych przeżyciach

- rozpoznawanie potrzeb ofiar przestępstw
- aktywne słuchanie
- jasne komunikaty i wskazówki

Komunikacja z ofiarami przestępstw

Materiały dla uczestników sesji 6.

ĆWICZENIE 6.1:

Zastanów się i zapisz jakie emocje najczęściej przeżywają ofiary pokrzywdzone przestępstwem, co myślą o sobie, o sytuacji i do jakich zachowań to prowadzi?

UCZUCIA

MYŚLI

ZACHOWANIA

Podziel się refleksjami po zrobieniu tego ćwiczenia.

ĆWICZENIE 6.2:

Zapisz czego nie potrzebują ofiary pokrzywdzone przestępstwem w kontakcie pomocowym?

Czego nie potrzebują czego nie chcą, żeby je spotkało

ĆWICZENIE 6.3:

Przypomnij sobie jedną z sytuacji z życia zawodowego (np. z ostatniego miesiąca), kiedy miałeś kontakt z osobą pokrzywdzoną przestępstwem. Przyjrzyj się swoim potrzebom i emocjom oraz potrzebom i emocjom ofiary przestępstwa w waszym kontakcie. Uzupełnij tabelę.

Komunikacja z ofiarami przestępstw

Moje potrzeby **Potrzeby osoby pokrzywdzonej przestępstwem**

Moje emocje **Emocje osoby pokrzywdzonej przestępstwem**

Podziel się refleksjami po tym ćwiczeniu.

Podsumowanie:

Świadomość siebie: własnych emocji, potrzeb, oczekiwań, celów, nastawień wpływa na kierunek rozmowy, komunikację. Osoba, której uda się zmienić nawyki dotyczące komunikowania się i umie w sposób empatyczny odnosić się zarówno do swoich uczuć i potrzeb, jak też uczuć i potrzeb rozmówcy, jest w stanie wyjść poza schematy winy, wstydu, przemocy i wejść w kontakt oparty na wzajemnym szacunku.



SŁOWA, KTÓRE LECZĄ

Jeśli chcesz lepiej zrozumieć, jak skutecznie komunikować się z osobami, które doświadczyły przestępstw i mowy nienawiści, ta publikacja jest dla ciebie. Dowiesz się, jak wrażliwie reagować na potrzeby osób doznających przestępstw mowy nienawiści, budować zaufanie i wspierać ich procesy uzdrawiania. Dzięki praktycznym wskazówkom i przykładom, lektura ta pomoże ci stać się wsparciem, którego tak bardzo potrzebują ci, którzy doświadczyli traumy życiowej. Zyskaj narzędzia do lepszej pomocy i przeciwdziałania izolacji.